

Abstrak

Annaisha Syifa Windya. 10120161

IMPLEMENTASI METODE SUPPORT VECTOR MACHINE PADA ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI GETCONTACT DI GOOGLE PLAY STORE.

Skripsi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Jurusan Sistem Informasi, Universitas Gunadarma, 2024.

Kata Kunci : Analisis Sentimen, CRISP-DM, Getcontact, Google Play Store, Support Vector Machine

(xiii+ 60+ lampiran)

Perkembangan teknologi dan informasi telah secara signifikan mengubah kebutuhan serta gaya hidup masyarakat, meningkatkan ketergantungan pada aktivitas *online* seperti bekerja, belajar, dan bertransaksi. Perlindungan data pribadi menjadi semakin krusial seiring dengan peningkatan penggunaan internet dan dokumen elektronik. Teknologi memberikan manfaat besar di berbagai bidang seperti ekonomi dan pendidikan, serta mempercepat kemajuan ilmu pengetahuan. Selain itu, teknologi juga memungkinkan pengelolaan data besar secara lebih efisien. Namun, risiko seperti penipuan digital dan pencurian identitas juga meningkat, menempatkan pengguna dalam bahaya nyata. Indonesia bahkan menempati peringkat keenam dunia dalam hal penipuan telepon, menyoroti urgensi peningkatan keamanan komunikasi. Aplikasi *Getcontact* muncul sebagai solusi untuk menyaring panggilan yang mengganggu dan memberikan informasi tentang pemanggil yang tidak dikenal. Meskipun demikian, tantangan tetap ada dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi *Getcontact* di *Google Play Store* menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM) dalam kerangka kerja *CRISP-DM*. Data ulasan pengguna dikumpulkan melalui teknik *scraping*, menghasilkan 2000 ulasan yang kemudian dibagi untuk pelatihan dan pengujian model. Model SVM yang dikembangkan menunjukkan tingkat akurasi tinggi sebesar 87% pada pembagian data 90:10 dan menunjukkan tingkat akurasi tinggi sebesar 88% pada pembagian data 80:20 serta pada pembagian data 70:30 menghasilkan akurasi 88%.

Daftar Pustaka (2020-2024)